

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. ♣ Berdasarkan peta *Importance-Performance Analysis*, diketahui harapan para siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen TAEC adalah :
 - TAEC memiliki laboratorium bahasa.
 - TAEC menawarkan banyak pilihan waktu kursus.
 - Penyampaian materi oleh pengajar di TAEC mudah dimengerti.
 - TAEC memiliki tenaga pengajar asing.
 - Kegiatan belajar-mengajar selalu berlangsung tepat waktu.
 - Jumlah siswa dalam tiap kelas sesuai dengan daya tampung.
 - TAEC memiliki jumlah pengajar yang cukup.
 - Buku pelajaran yang digunakan di TAEC mudah dimengerti.
 - Cara mengajar para pengajar di TAEC menarik.
 - Materi pelajaran yang diberikan di TAEC sesuai dengan kebutuhan.
 - Biaya kursus di TAEC sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan.
 - TAEC memiliki ruang belajar yang nyaman.
 - TAEC memiliki staf pengajar yang ramah.
 - Lingkungan belajar di TAEC tenang (tidak berisik).
 - TAEC memiliki WC yang bersih.
 - Hasil tes penempatan (*placement test*) di TAEC objektif.
 - TAEC memiliki lokasi yang strategis.
 - Lokasi TAEC mudah dijangkau oleh kendaraan umum.
 - TAEC memiliki staf administrasi yang ramah.

- ♣ Dari hasil uji kesenjangan, diketahui persepsi para siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen TAEC adalah :
 - ★ Atribut-atribut yang dinilai memuaskan adalah sebagai berikut :
 - Buku pelajaran yang digunakan di TAEC memiliki tampilan menarik.
 - TAEC memiliki ruang tunggu yang nyaman.
 - Banyak orang menyarankan untuk mengikuti kursus di TAEC.
 - Para pengajar di TAEC selalu berpenampilan rapih.
 - TAEC memiliki staf administrasi yang ramah.
 - Staf administrasi TAEC cekatan dalam melayani siswa.
 - ★ Atribut-atribut yang dinilai tidak memuaskan adalah sebagai berikut :
 - Cara mengajar para pengajar di TAEC kurang menarik.
 - Penyampaian materi oleh pengajar di TAEC kurang mudah dimengerti.
 - Hasil tes penempatan (*placement test*) di TAEC tidak objektif.
 - TAEC memiliki lokasi yang kurang strategis.
 - TAEC memiliki sedikit tenaga pengajar asing (*native speaker*).
 - Biaya kursus di TAEC kurang sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan.
 - TAEC menawarkan sedikit pilihan waktu kursus.
 - Materi pelajaran yang diberikan di TAEC kurang sesuai dengan kebutuhan.
 - Buku pelajaran yang digunakan di TAEC kurang mudah dimengerti.
 - Kelas yang ditawarkan di TAEC sedikit pilihannya.
 - Lingkungan belajar di TAEC kurang tenang.
 - TAEC memiliki ruang belajar yang kurang nyaman.
 - TAEC belum dikenal oleh banyak orang.
 - TAEC tidak memiliki laboratorium bahasa.

- TAEC memiliki WC yang kurang bersih.
 - Lokasi TAEC kurang mudah dijangkau oleh kendaraan umum.
 - TAEC tidak memberikan potongan harga.
 - Jangka waktu kenaikan tingkat di TAEC masih terlalu lama.
 - Tidak adanya pembayaran cicilan yang ditawarkan oleh TAEC.
 - TAEC memiliki staf pengajar yang kurang ramah.
 - TAEC tidak mempunyai tempat lain / cabang.
 - TAEC memiliki poster yang kurang menarik.
 - TAEC memiliki brosur yang kurang menarik.
 - TAEC memiliki selebaran yang kurang menarik.
 - TAEC tidak membagikan selebaran dan brosur di jalan-jalan dan sekolah-sekolah.
 - TAEC tidak memasang poster di tempat-tempat umum.
 - TAEC tidak memiliki jumlah pengajar yang cukup.
 - Jumlah siswa dalam tiap kelas kurang sesuai dengan daya tampung.
 - Kegiatan belajar-mengajar tidak selalu berlangsung tepat waktu.
2. Dari hasil *Importance-Performance Analysis*, dapat dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan jumlah siswa, diantaranya dengan cara :
- Pihak manajemen TAEC harus memperhatikan atribut-atribut yang dianggap penting oleh siswa tetapi kinerja TAEC masih dinilai tidak memuaskan siswa, atribut-atribut ini adalah :
 - a. Keberadaan laboratorium bahasa.
 - b. Pilihan waktu kursus.
 - Pihak manajemen TAEC harus mempertahankan performansi pada atribut-atribut yang dinilai sudah memuaskan siswanya. Atribut-atribut ini adalah:
 - a. Ketepatan waktu berlangsungnya kegiatan belajar-mengajar.
 - b. Kesesuaian materi pelajaran yang diberikan dengan kebutuhan.

- c. Kesesuaian jumlah siswa dalam tiap kelas dengan daya tampung.
 - d. Penyampaian materi oleh pengajar mudah dimengerti.
 - e. Ketenangan lingkungan belajar.
 - f. Jumlah pengajar yang cukup.
 - g. Kemudahan buku pelajaran untuk dimengerti.
 - h. Kesesuaian biaya kursus dengan fasilitas yang ditawarkan.
 - i. Kebersihan WC.
 - j. Lokasi yang strategis.
 - k. Keobjektifan hasil tes penempatan.
 - l. Kenyamanan ruang belajar.
 - m. Cara mengajar yang menarik.
 - n. Keberadaan tenaga pengajar asing (*native speaker*).
 - o. Kemudahan lokasi TAEC untuk dijangkau oleh kendaraan umum.
 - p. Keramahan staf pengajar.
 - q. Keramahan staf administrasi.
- Pihak manajemen TAEC boleh meningkatkan atribut-atribut berikut dalam skala prioritas rendah karena perubahan pada hal ini memberikan dampak yang kecil pada tingkat kepuasan siswa. Atribut-atribut ini adalah :
 - a. TAEC memberikan potongan harga.
 - b. TAEC mempunyai tempat lain / cabang.
 - c. TAEC memasang poster di tempat-tempat umum.
 - d. Kelas yang ditawarkan banyak pilihannya.
 - e. TAEC membagikan selebaran dan brosur di jalan-jalan dan sekolah-sekolah.
 - f. TAEC memiliki selebaran yang menarik.
 - g. TAEC memiliki brosur yang menarik.
 - h. TAEC sudah dikenal oleh banyak orang.
 - i. TAEC memiliki poster yang menarik.
 - j. Buku pelajaran yang digunakan memiliki tampilan yang menarik.
 - k. Banyak orang menyarankan untuk mengikuti kursus di TAEC.

- Di bawah ini adalah faktor-faktor yang tingkat performansinya tinggi, namun tingkat kepentingan menurut siswanya rendah. Faktor-faktor ini tidak ada yang memerlukan biaya besar dalam pelaksanaannya, maka pihak manajemen TAEC bisa mempertahankan atau meningkatkan atribut-atribut berikut dalam skala prioritas sangat rendah karena perubahan pada hal ini memberikan dampak yang sangat kecil pada tingkat kepuasan siswa. Adapun atribut-atribut tersebut adalah :
 - a. Jangka waktu kenaikan tingkat tidak terlalu lama.
 - b. Adanya pembayaran cicilan yang ditawarkan oleh TAEC.
 - c. Kecekatan staf administrasi dalam melayani siswa.
 - d. Kenyamanan ruang tunggu.
 - e. Kerapihan penampilan para pengajar.

6.2. Saran

Berdasarkan persepsi siswa dan hasil analisis terhadap TAEC, penulis mengajukan beberapa saran kepada pihak manajemen TAEC sebagai berikut :

- Sebaiknya para pengajar bisa lebih kreatif lagi dalam mengajar, misalnya dengan memberikan *games* yang bersifat mendidik agar siswa tidak bosan atau mengadakan semacam diskusi tentang topik menarik tertentu agar siswa bisa lebih berinteraksi baik dengan pengajar maupun satu sama lain.
- Sebaiknya *native speaker* juga belajar berbahasa Indonesia agar penyampaian materi pelajaran yang sulit bisa lebih mudah dipahami.
- Pihak manajemen TAEC sebaiknya memindahkan tempat kursus ke lokasi yang lebih strategis, yang lebih mudah dijangkau oleh kendaraan umum.
- Sebaiknya tenaga pengajar untuk kelas *Basic 1* dan *Basic 2* adalah perpaduan antara *Indonesian* dan *native speaker*.
- Pihak manajemen TAEC sebaiknya mempertimbangkan kembali harga kursus karena dirasa masih belum sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan.

- Sebaiknya pihak manajemen TAEC memberikan beberapa pilihan waktu kursus paling sedikit dua macam, misalnya beda jam dengan hari yang sama atau beda hari dengan jam yang sama.
- Para pengajar sebaiknya mencoba menjelaskan materi pelajaran dengan lebih detail, dan memberikan lebih banyak contoh penerapannya di dalam kalimat beserta dengan latihan-latihannya. Dengan kata lain, tidak hanya terpaku pada buku yang digunakan.
- Pihak manajemen TAEC sebaiknya lebih gencar lagi dalam mempromosikan kelas-kelas yang ditawarkan untuk menarik minat para siswa.
- Pihak manajemen TAEC sebaiknya mempertebal sekat yang menjadi pembatas antar kelas atau mengatur jadwal kursus agar kegiatan kursus tidak berlangsung pada waktu yang bersamaan untuk mengantisipasi agar lingkungan belajar bisa lebih tenang.
- Pihak manajemen TAEC sebaiknya memasang pendingin udara (AC) agar ruang belajar menjadi lebih nyaman.
- Pihak manajemen TAEC sebaiknya memasang iklan di surat kabar atau radio, atau memasang poster di sekolah-sekolah dan tempat-tempat umum, atau membagikan brosur dan selebaran di jalan dan sekolah agar TAEC lebih dikenal oleh banyak orang.
- Pihak manajemen TAEC sebaiknya mengadakan laboratorium bahasa disamping untuk menunjang proses belajar-mengajar juga untuk memenuhi harapan para siswa.
- Pihak manajemen TAEC sebaiknya meningkatkan kebersihan WC-nya dengan cara memberi peringatan-peringatan dalam bentuk tulisan di dalam WC untuk selalu menjaga kebersihan, memberi himbauan kepada para siswa dan karyawan untuk selalu menjaga kebersihan serta sebaiknya pihak manajemen melakukan pengawasan secara rutin terhadap hasil kerja petugas kebersihan.
- Pihak manajemen TAEC sebaiknya memberikan potongan harga kepada siswa tertentu, misalnya kepada siswa yang berprestasi atau siswa yang telah mengajak temannya untuk mengikuti kursus di TAEC untuk menarik minat siswa.

-
- Pihak manajemen TAEC sebaiknya mengurangi jangka waktu kenaikan tingkat dengan mempersingkat waktu penyelesaian satu unit bahasan, atau tetap dengan jangka waktu yang sama tetapi menambah materi pelajaran dengan mengadakan kegiatan *conversation* atau *listening*.
 - Pihak manajemen TAEC sebaiknya menghimbau kepada para pengajar agar lebih ramah dan lebih tepat waktu lagi.
 - Pihak manajemen TAEC sebaiknya mendesain ulang poster, brosur dan selebarannya menjadi lebih menarik lagi.
 - Pihak manajemen TAEC sebaiknya membuat variasi untuk pengajar di kelas reguler pada setiap *term*-nya sehingga para siswa pada setiap *term*-nya mendapatkan pengajar yang bervariasi dan tidak merasa bahwa tenaga pengajar di TAEC sedikit karena hanya yang itu-itu saja.
 - Pihak manajemen TAEC sebaiknya memperbesar ukuran ruang belajar dengan membuka sekat yang ada atau membuka kelas baru untuk kelas yang jumlah siswanya dirasa masih terlalu banyak dengan mempertimbangkan jumlah tenaga pengajar yang tersedia untuk menjaga kesesuaian antara jumlah siswa dalam tiap kelas dengan daya tampung.